

وقف داركم

سياسة التواصل والإعلام (Communications & Media Policy)

الرمز: DW-POL-COMM | الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار: 15-02-2026

الرمز	DW-POL-COMM
الإصدار	2.0
تاريخ السريان	2026/02/15
الجهة المالكة	الإدارة التنفيذية (COO) + مسؤول التواصل/الإعلام (PR)
جهة الاعتماد	مجلس الإدارة
جهات ذات علاقة	حماية البيانات إدارة البرامج/الحالات الجودة والحوكمة المخاطر المراجعة الداخلية الموارد البشرية/المتطوعين المشتريات/العقود تقنية المعلومات
مرجع السياسات	DW-POL-DATA DW-POL-PRG DW-POL-REC DW-POL-IT DW-POL-HR DW-POL-WHB DW-POL-EXC سياسة تعارض المصالح
سياسة مرتبطة	سياسة جمع التبرعات وقبول الهبات (DW-POL-DON) — في حال وجود حملة تبرعات
مستوى السرية	داخلي
دورية المراجعة	سنوياً أو عند الحاجة أو عند حدوث أزمة/مخالفة

(1) الهدف

- ضبط التواصل والإعلام والظهور العام للوقف بما يحافظ على السمعة ويضمن الالتزام ويحمي خصوصية وكرامة المستفيدين (خصوصاً حالات الصحة النفسية وفاقدى المأوى).
- توحيد مسار اعتماد المحتوى قبل النشر وتحديد المتحدثين الرسميين وإدارة الطلبات الإعلامية.
- إرساء ضوابط تصوير/نشر صارمة وربط إلزامي بنموذج موافقة مستقل، مع تطبيق مبدأ أقل قدر من البيانات.

(2) النطاق

- تشمل جميع أنشطة التواصل والإعلام: الموقع، منصات التواصل الاجتماعي، البيانات الصحفية، التصوير، إنتاج المحتوى، المؤتمرات والفعاليات، العلاقات العامة، والمقابلات والتصريحات الإعلامية.
- تنطبق على الموظفين والمتطوعين والمتعاونين والموردين الذين ينفذون أنشطة إعلام/تصوير/تصميم/نشر نيابة عن الوقف.
- لا تشمل أحكام جمع التبرعات أو قبول الهبات (يحكمها DW-POL-DON)، لكن أي محتوى لحملة تبرعات يجب أن يلتزم بهذه السياسة من ناحية المحتوى والخصوصية.

(3) تعريفات

المصطلح	التعريف
محتوى إعلامي	أي نص/صورة/فيديو/صوت أو تصميم أو قصة نشر تتعلق بالوقف أو أنشطته.
مستفيد/حالة	أي شخص يتلقى خدمة أو دعم من الوقف أو تُعرض قصته ضمن مواد الوقف.
بيانات حساسة	بيانات صحية/نفسية/تعريفية أو أي معلومات قد تضر بالمستفيد أو تمس خصوصيته.
موافقة تصوير/نشر	موافقة مكتوبة صريحة من صاحب العلاقة (أو وليه النظامي) تسمح بالتصوير/النشر ضمن حدود محددة.
متحدث رسمي	شخص مفوض كتابياً للتصريحات والتعامل مع الإعلام ضمن نطاق محدد.

(4) مبادئ حاكمة

- الكرامة والسرية أولاً: منع أي محتوى قد يعرض المستفيد للوصم/الإيذاء أو يكشف بيانات حساسة.
- الصدق والشفافية: منع المبالغة أو التضليل في عرض الإنجازات أو الاحتياج أو الأرقام.
- الموافقة الصريحة: لا تصوير/نشر لمستفيد أو حالته دون نموذج موافقة مستقل ومعتمد (DW-FRM-COMM-01).
- فصل الصلاحيات: إعداد المحتوى ≠ اعتماده ≠ نشره، وفق التفويض وسياسة تعارض المصالح.

- الالتزام النظامي: الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بالإعلام وحماية البيانات داخل المملكة بما ينطبق على الوقف.

(5) الحوكمة والأدوار والمسؤوليات

المهام الأساسية	الجهة/الدور
اعتماد السياسة، اعتماد المبادرات الإعلامية عالية المخاطر، متابعة تقارير الالتزام والسمعة عند اللزوم.	مجلس الإدارة
اعتماد تشغيلي للمحتوى ضمن التفويض، تعيين المتحدث الرسمي، إيقاف النشر عند الأزمات، التصعيد للمجلس.	COO
إعداد المحتوى، إدارة القنوات، حفظ سجل المحتوى والموافقات، التنسيق مع البرامج والبيانات.	مسؤول التواصل/الإعلام (PR)
التحقق من صحة القصص، ضمان عدم كشف بيانات حساسة، توفير الموافقات اللازمة.	إدارة البرامج/الحالات
مراجعة المحتوى عالي الحساسية، اعتماد ضوابط التمويه، إدارة حوادث البيانات/شكاوى الخصوصية.	حماية البيانات/الامتثال
مراجعة الالتزام وفحص عينات من المحتوى والموافقات والسجلات ورفع تقارير للمجلس.	لجنة الجودة والحوكمة
تقييم مخاطر السمعة والامتثال، التوصية بضوابط إضافية للحالات عالية المخاطر.	لجنة المخاطر
اختبار الضوابط (الموافقات/السجلات/مسار الاعتماد) ورفع توصيات.	المراجعة الداخلية
تعاقبات الإنتاج/التصوير/التسويق وفق DW-POL-PRC وبنود سرية وحماية بيانات.	المشتريات/العقود

(6) حوكمة المحتوى (Content Governance)

- لا يُنشر أي محتوى باسم الوقف دون المرور بمسار مراجعة واعتماد موثق (Content Approval Workflow).
- يُمنع نشر: أسماء/صور/معلومات تعريفية للمستفيدين دون موافقة، أو تفاصيل طبية/نفسية دقيقة، أو عناوين/مواقع يمكن تتبعها.
- القصص الإنسانية تُعرض بمبدأ (أقل قدر من البيانات) مع تمويه الهوية عند الحاجة (Blur/Mask/اسم مستعار).
- أي ادعاء رقمي (أرقام، نتائج، عدد حالات) يجب أن يكون مدعماً بسجل أو تقرير قابل للتدقيق.

(7) التصوير والنشر - ربط إلزامي بنموذج الموافقة

- قبل التصوير/النشر في مواقع الخدمة أو عن المستفيدين: تعبئة نموذج موافقة تصوير/نشر إعلامي مستقل (DW-FRM-COMM-01) لكل مستفيد/ولي أمر/ممثل نظامي حسب الحالة.
- يُحدد في نموذج الموافقة: القنوات، مدة الاستخدام، حق السحب/الإلغاء، وحدود الاستخدام.

● حفظ النموذج في ملف الحالة (DW-POL-PRG) ونسخة في أرشيف التواصل ضمن (DW-POL-REC).

● في حال تعذر الحصول على موافقة (حالة غير مؤهلة/مجهول الهوية) يُمنع إظهار الوجه أو أي معرفات شخصية (تمويه كامل).

8) المتحدث الرسمي وإدارة الإعلام

- تحديد متحدث رسمي/متحدثين بديلين بقرار إداري من COO مع نطاق واضح للتصريحات.
- أي تواصل إعلامي (مقابلات/تصريحات/بيانات) يتم عبر مسار موافقة من COO، والتصعيد للمجلس إذا كان عالي المخاطر.
- يُمنع الرد الفردي من الموظفين/المتطوعين على الإعلام دون تفويض مكتوب.

9) إدارة الأزمات والسمعة

- تفعيل فريق مصغر لإدارة الأزمة: COO + مسؤول التواصل + حماية البيانات + ممثل البرامج + (المخاطر عند الحاجة).
- إيقاف مؤقت للنشر عند وقوع حادث حساس (تسريب/سوء استخدام محتوى/بلاغ حماية مستفيد) حتى اكتمال التقييم.
- إصدار بيان موحد: حقائق مؤكدة فقط، التزام بالتحقيق، عدم كشف تفاصيل مستفيدين، وإحالة الاستفسارات لقناة واحدة.

10) الموردون والمتعاقدون للإنتاج/التصوير/النشر

- أي تعاقد مع وكالة/مصور/مصمم/منتج محتوى يخضع لـ (DW-POL-PRC) مع بند حماية بيانات وسرية ومحددات استخدام المحتوى.
- يُمنع استخدام مواد الوقف/صور المستفيدين لأغراض أخرى للمورد دون موافقة مكتوبة صريحة.
- تقييم أداء المورد وربطه بسجل العقود وسجل الموردين المعتمدين.

11) الشكاوى والمخالفات والاستثناءات

- أي شكوى تخص محتوى منشور تُدار وفق سياسة الشكاوى وسياسة البلاغات والمخالفات (DW-POL-WHB).
- تصعيد فوري لحماية البيانات عند وجود شبهة كشف بيانات أو إساءة استخدام صور/قصص.
- أي استثناء عن هذه السياسة يُدار فقط عبر سياسة الاستثناءات (DW-POL-EXC) مع مدة محددة وضوابط تعويضية.
- لا استثناءات على شرط الموافقة الصريحة للتصوير/النشر للمستفيدين إلا عند تمويه كامل وعدم ظهور أي معرفات شخصية.